

Rekomendasi Proses Bisnis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
Menggunakan Metodologi *Business Process Improvement*
di UPTB SAMSAT Palembang I

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi Bilingual
Jenjang Sarjana



Oleh

Muhammad Thariq Hawari

09031381823074

FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Rekomendasi Proses Bisnis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
Menggunakan Metodologi *Business Process Improvement*
di UPTB SAMSAT Palembang I

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi Bilingual
Jenjang Sarjana

Oleh

Muhammad Thariq Hawari

NIM. 09031381823074

Palembang, Januari 2023

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T

NIP 197811172006042001

Pembimbing

Pacu Putra Suarli, M.Cs.

NIP 198912182013011201

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 25 November 2022

Nama : Muhammad Thariq Hawari

NIM : 09031381823074

Judul : Rekomendasi Proses Bisnis Sistem Administrasi Manunggal Satu
Atap Menggunakan Metodologi *Business Proses Improvement*
di UPTB SAMSAT Palembang I

Komisi Penguji :

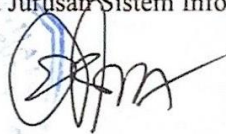
1. Pembimbing : Pacu Putra Suarli, B.Cs., M.Cs.
2. Ketua : Jaidan Jauhari, S.Pd, M.T.
3. Penguji 1 : Mgs. Afriyan Firdaus, S.SI., M.I.T.
4. Penguji 2 : Putri Eka Sevdiyuni. S.SI. M.T.



Handwritten signatures of the exam committee members, including the supervisor and the four examiners, written in blue ink over horizontal lines.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Handwritten signature of Endang Lestari Ruskan in blue ink.

Endang Lestari Ruskan, M.T

NIP 197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Thariq Hawari
Nim : 09031381823074
Prodi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Rekomendasi Proses Bisnis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Menggunakan Metodologi Business Process Improvement di UPTB SAMSAT Palembang I

Menyatakan bahwa benar hasil pengecekan similarity Skripsi yang berjudul **Rekomendasi Proses Bisnis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Menggunakan Metodologi Business Process Improvement di UPTB SAMSAT Palembang I** adalah 9 %. Dicek oleh operator UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

Demikianlah surat keterangan ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat saya pertanggung jawabkan.



Palembang, Januari 2023



ng menyatakan,

Muhammad Thariq Hawari

NIM 09031381823074

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur Penulis panjatkan pada Allah SWT atas limpahan ridho, rahmat, rezeki, dan hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir yang berjudul **“Rekomendasi Proses Bisnis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Menggunakan Metodologi Business Process Improvement di UPTB SAMSAT Palembang I”** dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Selama pembuatan Tugas Akhir ini, penulis banyak menemukan hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan dan pengarahan serta bantuan dari berbagai pihak, maka penulis dapat selesai. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan motivasi kepada penulis.
2. Bapak Jaidan Jauhari, S.Pd, M.T. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T. Selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
4. Bapak Pacu Putra Suarli, B.Cs., M.Cs. Selaku dosen Pembimbing Skripsi dan Pembimbing Akademik yang selalu sabar dalam memimbing, memberikan masukan serta ide yang membangun sehingga Tugas Akhir ini dapat di selesaikan.
5. Semua dosen dan staf pegawai Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komuter
6. Sahabat dan teman terbaik Fariz, Ardin, Gilang, Reza, Shefa, Fadil, Nafil, dan Dayat, Yasin, Satria.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan. Hal ini dikarenakan kemampuan penulis yang terbatas. Oleh karena itu segala masukan, kritik serta saran yang sifatnya membangun sangat diperlukan. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Palembang, Januari 2023

Penulis



Muhammad Thariq Hawari

NIM.09031381823074

**Rekomendasi Proses Bisnis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
Menggunakan Metodologi Business Process Improvement
di UPTB SAMSAT Palembang I**

Oleh

Muhammad Thariq Hawari

09031381823074

ABSTRAK

Samsat merupakan wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, gugus pengerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan Provinsi, dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan Samsat. Dalam pelaksanaannya, kepala badan pendapatan daerah telah mengeluarkan keputusan NO. 07/KPTS/BAPENDA/2019 yang berupa standar operasional prosedur yang mengatur unit pelaksana teknis SAMSAT Palembang I. Standar operasional prosedur yang selanjutnya disebut dengan proses bisnis Samsat inilah yang menjadi fokus utama pada penelitian ini. Berdasarkan data yang peneliti ambil melalui Wawancara, Pada kenyataannya proses Samsat cukup memakan waktu sehingga mengakibatkan antri di setiap loket serta proses yang mengharuskan wajib pajak atau pemohon mengurus di berbeda tempat maupun institusi. Dari uraian fakta dan permasalahan yang peneliti jelaskan sebelumnya, maka memberi peneliti alasan dalam melakukan penelitian ini. Dalam memberikan rekomendasi proses bisnis, diperlukan metodologi untuk menunjang hali tersebut. Setelah melakukan kajian studi literatur pada penelitian sebelum dan jurnal - jurnal yang relevan, Peneliiti menggunakan metodologi *Business Process Improvement* (BPI). BPI terbukti mampu untuk membuat proses bisnis efisien dari segi waktu, yang pada proses nya melalui 5 fase yang terdapat pada metodologi ini, yakni mengorganisir perbaikan, pemahaman proses, penyederhanaan proses, pengukuran dan kontrol serta perbaikan berkelanjutan. Setelah melalui fase BPI, peneliti memberikan rekomendasi berupa notasi BPMN menggunakan tools Enterprise Architect dan peneliti melakukan simulasi pada proses bisnis (*to be*) lalu mendapatkan data berupa *time analysis* dan *resource utilization*.

Kata kunci: SAMSAT, Proses bisnis, *Business Process Improvement*

**Rekomendasi Proses Bisnis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
Menggunakan Metodologi *Business Prosess Improvement*
di UPTB SAMSAT Palembang I**

Oleh

Muhammad Thariq Hawari

09031381823074

ABSTRACT

Samsat is a forum for the National Police of the Republic of Indonesia in charge of traffic, the Regional Financial Management working group that carries out Provincial collection, and Business Entities in administering Samsat. In its implementation, the head of the regional revenue agency has issued a decision NO. 07/KPTS/BAPENDA/2019 in the form of standard operating procedures governing the SAMSAT technical implementing unit. It is this Samsat operational standard procedure that is the main focus of this research. Based on the data that the researchers collected through interviews, in reality the Samsat process is quite time-consuming resulting in queues at every counter and a process that requires taxpayers or applicants to take care of in different places or institutions. From the description of the facts and problems that the researcher explained earlier, it gave the researcher a reason for conducting this research. In providing business process recommendations, a methodology is needed to support this. After conducting a literature review on previous research and relevant journals, researchers used the Business Process Improvement (BPI) methodology. BPI has proven capable of making business processes efficient in terms of time, which in its process goes through 5 phases contained in this methodology, namely organizing improvements, understanding processes, process simplification, measurement and control and continuous improvement. After going through the BPI phase, researchers provide recommendations in the form of BPMN notations using Enterprise Architect tools and researchers carry out simulations on business processes (to be) and then obtain data in the form of time analysis and resource utilization.

Keywords: SAMSAT, Business process, *Business Process Improvement*

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| SKRIPSI | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| ABSTRAK | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I | 1 |
| Pendahuluan | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Tujuan Penelitian | 2 |
| 1.3. Manfaat Penelitian | 2 |
| 1.4. Batasan Masalah | 2 |
| BAB II | 4 |
| Tinjauan Pustaka | 4 |
| 2.1. Profil Organisasi | 4 |
| 2.1.1. Samsat | 4 |
| 2.1.2. Visi | 5 |
| 2.1.3. Misi | 5 |
| 2.1.4. Tugas Pokok | 6 |
| 2.1.5. Struktur Organisasi | 7 |
| 2.2. Business Proses Improvement | 8 |
| 2.2.1. Mengorganisir Perbaikan | 8 |
| 2.2.2. Pemahaman Proses | 8 |
| 2.2.3. Penyederhanaan Proses | 8 |
| 2.2.4. Pengukuran dan Kontrol | 9 |
| 2.2.5. Perbaikan Berkelanjutan | 9 |
| 2.3. Business Process Modelling Notation | 9 |

| | |
|--|----|
| 2.3.1. Swimlane | 10 |
| 2.3.2. Connecting objects | 10 |
| 2.3.3. Artifacts | 10 |
| 2.3.4. Flow Object | 11 |
| 2.4. Sparx Enterprise Architect | 11 |
| 2.5. Penelitian Sebelum | 12 |
| BAB III | 15 |
| Metode Penelitian | 15 |
| 3.1. Tahapan Penelitian | 15 |
| 3.2. Studi literatur | 15 |
| 3.3. Metode pengambilan data | 15 |
| 3.3.1. Studi Literatur | 16 |
| 3.3.2. Wawancara | 16 |
| 3.3.3. Observasi | 16 |
| 3.4. Perencanaan skenario Metodologi <i>Business Process Improvement</i> | 16 |
| 3.4.1. Mengorganisir Perbaikan | 16 |
| 3.4.2. Pemahaman Proses | 18 |
| 3.4.3. Penyederhanaan Proses | 18 |
| 3.4.4. Pengukuran dan Kontrol | 19 |
| 3.4.5. Perbaikan Berkelanjutan | 19 |
| 3.5. Analisis hasil data akhir | 20 |
| BAB IV | 21 |
| Hasil dan Pembahasan | 21 |
| 4.1. Pemodelan Proses Bisnis Prosedur Mutasi Keluar Ranmor (<i>as is</i>) | 21 |
| 4.1.1. Hasil simulasi Proses Bisnis <i>As Is (time process dan resource)</i> | 22 |
| 4.1.2. Evaluasi Proses Bisnis | 22 |
| 4.1.3. Permasalahan Pada Proses Bisnis | 23 |
| 4.1.4. Rancangan Perbaikan Proses Bisnis | 23 |
| 4.1.5. Rekomendasi Proses Bisnis (<i>To Be</i>) | 24 |
| 4.1.6. Hasil simulasi Proses Bisnis <i>To Be</i> | 24 |
| 4.1.7. Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis <i>As Is</i> dan <i>To Be</i> | 25 |
| 4.2. Pemodelan Proses Bisnis Prosedur Mutasi Masuk Ranmor | 27 |

| | |
|--|----|
| 4.2.1. Hasil simulasi Proses Bisnis <i>As Is</i> (<i>time process dan resource</i>)..... | 28 |
| 4.2.2. Evaluasi Proses Bisnis | 28 |
| 4.2.3. Permasalahan Pada Proses Bisnis | 29 |
| 4.2.4. Rancangan Perbaikan Proses Bisnis | 29 |
| 4.2.5. Rekomendasi Proses Bisnis (<i>To Be</i>)..... | 30 |
| 4.2.6. Hasil simulasi Proses Bisnis <i>To Be</i> | 30 |
| 4.2.7. Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis <i>As Is</i> dan <i>To Be</i> | 31 |
| 4.3. Prosedur Pemblokiran Ranmor | 33 |
| 4.3.1. Hasil simulasi Proses Bisnis (<i>time process dan resource</i>)..... | 34 |
| 4.3.2. Evaluasi Proses Bisnis | 34 |
| 4.3.3. Permasalahan Pada Proses Bisnis | 35 |
| 4.3.4. Rancangan Perbaikan Proses Bisnis | 35 |
| 4.3.5. Rekomendasi Proses Bisnis (<i>To Be</i>)..... | 36 |
| 4.3.6. Hasil simulasi Proses Bisnis <i>To Be</i> | 36 |
| 4.3.7. Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis <i>As Is</i> dan <i>To Be</i> | 37 |
| 4.4. Prosedur Pendaftaran baru Ranmor | 39 |
| 4.4.1. Hasil simulasi Proses Bisnis <i>As Is</i> (<i>time process dan resource</i>)..... | 40 |
| 4.4.2. Evaluasi Proses Bisnis | 40 |
| 4.4.3. Permasalahan Pada Proses Bisnis | 41 |
| 4.4.4. Rancangan Perbaikan Proses Bisnis | 41 |
| 4.4.5. Rekomendasi Proses Bisnis (<i>To Be</i>)..... | 42 |
| 4.4.6. Hasil simulasi Proses Bisnis Usulan | 42 |
| 4.4.7. Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis <i>As Is</i> dan <i>To Be</i> | 43 |
| 4.5. Prosedur Pendataan, Penetapan, dan Pembayaran Tarif Progresif PKB | 45 |
| 4.5.1. Hasil simulasi Proses Bisnis (<i>time process dan resource</i>)..... | 46 |
| 4.5.2. Evaluasi Proses Bisnis | 47 |
| 4.5.3. Permasalahan Pada Proses Bisnis | 47 |
| 4.5.4. Rancangan Perbaikan Proses Bisnis | 47 |
| 4.5.5. Rekomendasi Proses Bisnis (<i>To Be</i>)..... | 48 |
| 4.5.6. Hasil simulasi Proses Bisnis Usulan | 48 |
| 4.5.7. Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis <i>As Is</i> dan <i>To Be</i> | 49 |
| 4.6. Prosedur Pengesahan STNK | 51 |

| | |
|--|----|
| 4.6.1. Hasil simulasi Proses Bisnis (<i>time process dan resource</i>)..... | 52 |
| 4.6.2. Evaluasi Proses Bisnis | 52 |
| 4.6.3. Permasalahan Pada Proses Bisnis | 53 |
| 4.6.4. Rancangan Perbaikan Proses Bisnis | 53 |
| 4.6.5. Rekomendasi Proses Bisnis (<i>To Be</i>) | 54 |
| 4.6.6. Hasil simulasi Proses Bisnis Usulan | 54 |
| 4.6.7. Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis <i>As Is</i> dan <i>To Be</i> | 55 |
| 4.7. Prosedur Perpanjangan STNK | 57 |
| 4.7.1. Hasil simulasi Proses Bisnis (<i>time process dan resource</i>)..... | 58 |
| 4.7.2. Evaluasi Proses Bisnis | 58 |
| 4.7.3. Permasalahan Pada Proses Bisnis | 59 |
| 4.7.4. Rancangan Perbaikan Proses Bisnis | 59 |
| 4.7.5. Rekomendasi Proses Bisnis (<i>To Be</i>) | 60 |
| 4.7.6. Hasil simulasi Proses Bisnis Usulan | 60 |
| 4.7.7. Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis <i>As Is</i> dan <i>To Be</i> | 61 |
| 4.8. Prosedur Rubentina Pada Ranmor | 63 |
| 4.8.1. Hasil simulasi Proses Bisnis (<i>time process dan resource</i>)..... | 64 |
| 4.8.2. Evaluasi Proses Bisnis | 64 |
| 4.8.3. Permasalahan Pada Proses Bisnis | 65 |
| 4.8.4. Rancangan Perbaikan Proses Bisnis | 65 |
| 4.8.5. Rekomendasi Proses Bisnis (<i>To Be</i>) | 66 |
| 4.8.6. Hasil simulasi Proses Bisnis Usulan | 66 |
| 4.8.7. Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis <i>As Is</i> dan <i>To Be</i> | 67 |
| BAB V | 69 |
| Kesimpulan dan saran | 69 |
| 5.1. Kesimpulan | 69 |
| 5.2. Saran | 69 |
| Daftar Pustaka | 70 |
| Lampiran | 72 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Struktur Organisasi | 7 |
| Gambar 2.2 Fase – fase dalam <i>Business Process Improvement</i> | 8 |
| Gambar 2.3 Notasi yang digunakan pada Swimlane | 10 |
| Gambar 2.4 Notasi yang digunakan pada Connecting objects | 10 |
| Gambar 2.5 Notasi yang digunakan pada Artifacts | 11 |
| Gambar 2.6 Notasi yang digunakan pada flow object | 11 |
| Gambar 4.1 BPMN Prosedur Mutasi Keluar Ranmor (<i>as is</i>) | 21 |
| Gambar 4.2 BPMN Prosedur Mutasi Keluar Ranmor (<i>to be</i>) | 24 |
| Gambar 4.3 BPMN Prosedur Mutasi Masuk Ranmor (<i>as is</i>) | 27 |
| Gambar 4.4 BPMN Prosedur Mutasi Masuk Ranmor (<i>to be</i>) | 30 |
| Gambar 4.5 BPMN Prosedur Pemblokiran Ranmor (<i>as is</i>) | 33 |
| Gambar 4.6 BPMN Prosedur Pemblokiran Ranmor (<i>to be</i>) | 36 |
| Gambar 4.7 BPMN Prosedur Pendaftaran baru Ranmor (<i>as is</i>) | 39 |
| Gambar 4.8 BPMN Prosedur Pendaftaran baru Ranmor (<i>to be</i>) | 42 |
| Gambar 4.9 BPMN Pembayaran Tarif Progresif PKB (<i>as is</i>) | 45 |
| Gambar 4.10 BPMN Pembayaran Tarif Progresif PKB (<i>to be</i>) | 48 |
| Gambar 4.11 BPMN Prosedur Pengesahan STNK (<i>as is</i>) | 51 |
| Gambar 4.12 BPMN Prosedur Pengesahan STNK (<i>to be</i>) | 54 |
| Gambar 4.13 BPMN Prosedur Perpanjangan STNK (<i>as is</i>) | 57 |
| Gambar 4.14 BPMN Prosedur Perpanjangan STNK (<i>to be</i>) | 60 |
| Gambar 4.15 BPMN Prosedur Rubentina Pada Ranmor (<i>as is</i>) | 63 |
| Gambar 4.16 BPMN Prosedur Rubentina Pada Ranmor (<i>to be</i>) | 66 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Standar Operasional Prosedur SAMSAT | 4 |
| Tabel 2. 2 Visi SAMSAT | 5 |
| Tabel 2. 3 Misi SAMSAT | 5 |
| Tabel 2. 4 Tugas Pokok | 6 |
| Tabel 2. 5 Penelitian Sebelum | 12 |
| Table 3.1 Standar Operasional Prosedur SAMSAT | 17 |
| Tabel 3.2 Tools Streamlining | 19 |
| Tabel 4.1 Prosedur Mutasi Keluar Ranmor | 21 |
| Tabel 4.2 Hasil simulasi Proses Bisnis | 22 |
| Tabel 4.3 <i>Resource Utilization</i> | 22 |
| Tabel 4.4 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis | 23 |
| Tabel 4.6 Hasil simulasi Proses Bisnis Usulan | 24 |
| Tabel 4.7 <i>Resource Utilization</i> | 25 |
| Tabel 4.8 Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis <i>As Is</i> dan <i>To Be</i> | 25 |
| Tabel 4.9 <i>Resource Utilization</i> | 26 |
| Tabel 4.10 Prosedur Mutasi Masuk Ranmor | 27 |
| Tabel 4.11 Hasil simulasi Proses Bisnis | 28 |
| Tabel 4.12 <i>Resource Utilization</i> | 28 |
| Tabel 4.13 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis | 29 |
| Tabel 4.15 Hasil simulasi Proses Bisnis <i>To Be</i> | 30 |
| Tabel 4.16 <i>Resource Utilization</i> | 31 |
| Tabel 4.17 Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis <i>As Is</i> dan <i>To Be</i> | 31 |
| Tabel 4.18 <i>Resource Utilization</i> | 32 |
| Tabel 4.19 Prosedur Pemblokiran Ranmor | 33 |
| Tabel 4.20 Hasil simulasi Proses Bisnis | 34 |
| Tabel 4.21 <i>Resource Utilization</i> | 34 |
| Tabel 4.22 <i>Resource</i> | 35 |
| Tabel 4.23 Hasil simulasi Proses Bisnis Usulan | 36 |
| Tabel 4.24 <i>Resource Utilization</i> | 37 |
| Tabel 4.25 Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis <i>As Is</i> dan <i>To Be</i> | 37 |
| Tabel 4.26 <i>Resource Utilization</i> | 38 |

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.27 | Prosedur Pendaftaran baru Ranmor | 39 |
| Tabel 4.28 | Hasil simulasi | 40 |
| Tabel 4.29 | <i>Resource Utilization</i> | 40 |
| Tabel 4.30 | Rancangan Perbaikan Proses Bisnis | 41 |
| Tabel 4.32 | Hasil simulasi Proses Bisnis <i>To Be</i> | 42 |
| Tabel 4.33 | <i>Resource Utilization</i> | 43 |
| Tabel 4.34 | Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis <i>As Is</i> dan <i>To Be</i> | 43 |
| Tabel 4.35 | <i>Resource Utilization</i> | 44 |
| Tabel 4.36 | Prosedur Pembayaran Tarif Progresif PKB | 45 |
| Tabel 4.37 | Hasil simulasi Proses Bisnis | 46 |
| Tabel 4.38 | <i>Resource Utilization</i> | 46 |
| Tabel 4.39 | Rancangan Perbaikan Proses Bisnis | 47 |
| Tabel 4.41 | Hasil simulasi Proses Bisnis <i>To Be</i> | 48 |
| Tabel 4.42 | <i>Resource Utilization</i> | 49 |
| Tabel 4.43 | Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis <i>As Is</i> dan <i>To Be</i> | 49 |
| Tabel 4.44 | <i>Resource Utilization</i> | 50 |
| Tabel 4.45 | Prosedur Pengesahan STNK | 51 |
| Tabel 4.46 | Hasil simulasi Proses Bisnis | 52 |
| Tabel 4.47 | <i>Resource Utilization</i> | 52 |
| Tabel 4.48 | Rancangan Perbaikan Proses Bisnis | 53 |
| Tabel 4.50 | Hasil simulasi Proses Bisnis <i>To Be</i> | 54 |
| Tabel 4.51 | <i>Resource Utilization</i> | 55 |
| Tabel 4.52 | Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis <i>As Is</i> dan <i>To Be</i> | 55 |
| Tabel 4.53 | <i>Resource Utilization</i> | 56 |
| Tabel 4.54 | Prosedur Perpanjangan STNK | 57 |
| Tabel 4.55 | Hasil simulasi Proses Bisnis | 58 |
| Tabel 4.56 | <i>Resource Utilization</i> | 58 |
| Tabel 4.57 | Rancangan Perbaikan Proses Bisnis | 59 |
| Tabel 4.59 | Hasil simulasi Proses Bisnis <i>To Be</i> | 60 |
| Tabel 4.60 | <i>Resource Utilization</i> | 61 |
| Tabel 4.61 | Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis <i>As Is</i> dan <i>To Be</i> | 61 |
| Tabel 4.62 | <i>Resource Utilization</i> | 62 |

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.63 | Prosedur Rubentina Pada Ranmor | 63 |
| Tabel 4.64 | Hasil simulasi Proses Bisnis | 64 |
| Tabel 4.65 | <i>Resource Utilization</i> | 64 |
| Tabel 4.66 | Rancangan Perbaikan Proses Bisnis | 65 |
| Tabel 4.68 | Hasil simulasi Proses Bisnis <i>To Be</i> | 66 |
| Tabel 4.69 | <i>Resource Utilization</i> | 67 |
| Tabel 4.70 | Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis <i>As Is</i> dan <i>To Be</i> | 67 |
| Tabel 4.71 | <i>Resource Utilization</i> | 68 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Surat Keputusan | A-1 |
| Kartu Konsultasi Dosen Pembimbing I | B-1 |
| Halaman Rekomendasi Sidang Kompre | C |
| Verifikasi Suliet | D |
| Verifikasi Hasil Turnitin | E |
| Surat izin Rekomendasi Penelitian Bapenda | F |
| Surat izin Rekomendasi Penelitian Kesbangpol | G |
| Form Revisi Ujian Kompre | H |
| Keterangan perubahan judul skripsi | I |
| Lampiran Berita Acara | J |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Proses bisnis yang dijalankan pada sebuah organisasi maupun instansi yang mendukung operasional kerja yang sesuai pada ketentuan yang ada pada organisasi tersebut dalam mencapai tujuan, visi, serta misi yang teridentifikasi. Sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1 PERPRES Nomor 5 Tahun 2015, Samsat merupakan wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang mebidangi lalu lintas, gugus pengerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan Provinsi, dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan Samsat (PERPRES, 2015). Samsat memberikan pelayanan Resident Ranmor, pembayaran pajak Ranmor, dan SWDKLLJ secara terintegrasi dan terkoordinasi yang tepat, cepat, akuntabel, transparan, dan informatif (PERPRES, 2015).

Sebagaimana yang tertuang pada Pasal 2 PERPRES Nomor 5 Tahun 2015. Dalam pelaksanaannya, kepala badan pendapatan daerah telah mengeluarkan keputusan berupa standar operasional prosedur yang mengatur UPTB SAMSAT Palembang I sebagaimana yang tertuang pada keputusan kepala Bapenda provinsi Sumatera Selatan NO. 07/KPTS/BAPENDA/2019. Standar operasional prosedur yang selanjutnya disebut dengan proses bisnis Samsat inilah yang menjadi fokus utama pada penelitian ini. Berdasarkan data yang peneliti ambil melalui wawancara, pada kenyataannya proses Samsat cukup memakan waktu sehingga mengakibatkan antri di setiap loket serta proses yang mengharuskan wajib pajak atau pemohon mengurus di berbeda tempat maupun institusi. Dari uraian fakta dan permasalahan yang peneliti jelaskan sebelumnya, maka memberi peneliti alasan dalam melakukan penelitian ini.

Dalam memberikan rekomendasi proses bisnis, diperlukan metodologi untuk menunjang hal tersebut. Setelah melakukan kajian studi literatur pada penelitian sebelum dan jurnal - jurnal yang relevan, Peneliti menggunakan metodologi *Business Process Improvement* (BPI). Putri et.al dalam penelitiannya, memakai metodologi BPI dalam penelitian rekomendasi perbaikan proses bisnis

pada Badan Penjaminan Mutu Universitas Widyagama Malang(Putri et al., 2018). Hende et.al menggunakan BPI untuk merancang perbaikan bisnis proses pada layanan penerbitan majalah(Hende et al., 2018). Melihat beberapa penelitian terdahulu tersebut, BPI terbukti mampu untuk membuat proses bisnis efisien dari segi waktu, yang pada proses nya melalui 5 fase yang terdapat pada metodologi ini, yakni mengorganisir perbaikan, pemahaman proses, penyederhanaan proses, pengukuran dan kontrol serta perbaikan berkelanjutan. Maka peneliti Menggunakan Metodologi *Business Process Improvement* (BPI) sebagai teori yang mendasari **“Rekomendasi Proses Bisnis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Menggunakan Metodologi Business Prosess Improvement di UPTB SAMSAT Palembang I”**.

1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian kali ini adalah :

1. Mengetahui efisiensi proses bisnis
2. Mengusulkan perbaikan proses bisnis
3. Mengusulkan waktu proses bisnis yang lebih efektif

1.3. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam melaksanakan penelitian yang dilakukan yaitu :

1. Proses Bisnis Samsat menjadi lebih efektif pada saat pelaksanaanya
2. Dapat dijadikan referensi dalam perbaikan sistem lebih lanjut

1.4. Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah yang akan diuraikan bertujuan untuk menghindari hal-hal yang dapat menyimpang dari permasalahan yang ada :

1. Penelitian ini hanya Menggunakan Metodologi *Business Prosess Improvement*
2. Penelitian dan pengambilan data dilakukan di UPTB SAMSAT Palembang I serta instansi yang berkaitan dengan prosedur Samsat lainnya

3. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini diantaranya: data mekanisme dan prosedur Samsat, data jumlah pemohon atau wajib pajak perhari, data jumlah waktu yang dibutuhkan dalam tiap tiap bisnis proses Samsat sampai dengan selesai, data jumlah sumber daya yang dibutuhkan dalam setiap loket.
4. Penelitian ini hanya untuk prosedur kepengurusan secara offline.
5. Penelitian ini berfokus pada Prosedur Mutasi Keluar Ranmor, Prosedur Mutasi Masuk Ranmor, Prosedur Pemblokiran Ranmor, Prosedur Pendaftaran Baru Ranmor, Prosedur Pendataan, Penetapan, dan Pembayaran Tarif Progresif PKB, Prosedur Pengesahan STNK, Prosedur Perpanjangan STNK, Prosedur Rubentina pada Ranmor.

Daftar Pustaka

- Achmad, F. I., Rispianda, R., & Liansari, G. P. (2016). Business Process Improvement Untuk Proses Penjualan, Produksi Dan Pembelian di CV. Cahaya Abadi Teknik. *Reka Integra*, 4(1).
- Helmi, A. T., Aknuranda, I., & Saputra, M. C. (2018). Analisis Dan Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement (BPI) Pada Lembaga Bimbingan Belajar (Studi Kasus: Lembaga Bimbingan Belajar Prisma). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Abdurrahman, M. F. (2019). Makalah PPB 1711050052 Mohammad Fabbly Abdurrahman.
- Hende, R. Y. L., Setiawan, N. Y., & Mursityo, Y. T. (2017). Perencanaan Perbaikan Bisnis Proses Menggunakan Metode Business Process Improvement pada layanan Penerbitan Majalah (Studi Pada PT. East Java Liberty Coy). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Ismanto, I., Hidayah, F., & Charisma, K. (2020). Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Modelling Notation (BPMN)(Studi Kasus Unit Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (P2KM) Akademi Komunitas Negeri Putra Sang Fajar Blitar). *Briliant: Jurnal Riset Dan Konseptual*, 5(1), 69-76.
- (Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015, 2015). Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
- Putri, D. A., Setiawan, N. Y., & Aknuranda, I. (2018). Rekomendasi Perbaikan Proses Bisnis Dengan Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI)(Studi Kasus: Badan Penjaminan Mutu, Universitas Widyagama Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.

Rahmawati, D., Rokhmawati, R. I., & Perdanakusuma, A. R. (2017). Analisis dan pemodelan proses bisnis bidang pelayanan perizinan menggunakan bussiness process model and notation (BPMN)(Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* e-ISSN, 2548, 964X.

Setiyani, L., & Rachmawati, R. (2021). Pemodelan business process improvement aplikasi antrian pengambilan stnk (studi kasus: kantor kejaksanaan karawang). *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer*, 11(2), 1-7.

(Maguire, S. 2017). *Enterprise Architecture Enterprise Architect User Guide*

Yohana, N. D., & Marisa, F. (2018). Perancangan proses bisnis sistem human resource management (HRM) untuk meningkatkan kinerja pegawai. *JIMP (Jurnal Informatika Merdeka Pasuruan)*, 3(2).